

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karuniaNya yang tak terhingga sehingga saya berkesempatan menimba ilmu hingga jenjang Perguruan Tinggi. Berkat rahmatNya pula memungkinkan saya untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA DI SURABAYA”**

Sebagaimana diketahui bahwa penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE). Walaupun dalam penulisan skripsi ini penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran dan bantuan maupun dorongan dari beberapa pihak maka skripsi ini tidak akan mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin N, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Saiful Anwar, Msi, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya
4. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, M.Si, Ketua Program Study Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Dra. Ec. Erna Sulistyowati,MM, Selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku, kakak dan adikku tercinta terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan dan bantuannya secara moril maupun materiil yang telah diberikan selama ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, Mei 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Perumusan Masalah.....	5
1.3.Tujuan Penelitian.....	5
1.4.Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1.Penelitian Terdahulu.....	7
2.2.Landasan Teori .....	11
2.2.1.Sistem Informasi Akuntansi .....	11
2.2.1.1.Pengertian Sistem Informasi Akuntansi .....	11
2.2.1.2.Peranan Sistem Informasi Akuntansi .....	11
2.2.1.3.Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi Akuntansi. ....	12
2.2.1.4.Pengembang Sistem Informasi.....	13
2.2.1.5.Para Pemakai Informasi Akuntansi .....	14
2.2.2.Komunikasi Pemakai .....	16
2.2.2.1.Pengertian Komunikasi.....	16
2.2.2.2.Proses Komunikasi .....	17
2.2.3.Partisipasi Pemakai.....	18
2.2.3.1.Pengertian Partisipasi .....	18
2.2.3.2.Prasyarat Partisipasi.....	20
2.2.4.Kompleksitas Sistem .....	20
2.2.4.1.Definisi Kompleksitas Sistem . ....	20
2.2.4.2.Pentingnya Kompleksitas Sistem .....	21

2.2.5.Struktur Organisasi .....	22
2.2.5.1.Pengertian Struktur Organisasi.....	22
2.2.5.2.Bentuk - Bentuk Organisasi.....	22
2.2.6.Kepuasan Pemakai.....	23
2.2.6.1.Pengertian Kepuasan .....	30
2.2.6.2.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	25
2.2.6.3.Faktor-faktor yang Mendorong Kepuasan Kerja Pemakai.....	25
2.2.7.Teori yang Melandasi Pengaruh Komunikasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi .....	27
2.2.8.Teori yang Melandasi Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi .....	28
2.2.9.Teori yang Melandasi Pengaruh Kompleksitas Sistem Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi .....	29
2.2.10.Teori yang Melandasi Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi .....	30
2.3.Kerangka Pikir .....	32
2.4.Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1.Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
3.1.1. Definisi Operasional .....	34
3.1.2. Pengukuran Variabel .....	35
3.2.Teknik Pengukuran Sampel.....	41
3.3.Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.3.1. Jenis Data.....	42
3.3.2. Sumber Data .....	43
3.3.3. Pengumpulan Data .....	43
3.4.Teknik Analisa Dan Uji Hipotesis.....	44

3.4.1.Uji Normalitas .....	44
3.4.2.Uji Validitas.....	44
3.4.3.Uji Reliabilitas .....	45
3.4.4.Uji Asumsi Klasik .....	45
3.4.5.Uji Analisis Data .....	47
3.4.6.Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
4.1.Deskripsi Obyek Penelitian .....	49
4.1.1.Gambaran Koperasi Setia Bhakti Wanita.....	49
4.1.2.Jenis Usaha .....	52
4.1.3.Visi dan Misi .....	54
4.1.4.Struktur Organisasi.....	55
4.2.Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
4.2.1.Deskripsi Variabel Komunikasi Pemakai-Pengembang ( $X_1$ ).....	56
4.2.2.Deskripsi Variabel Partisipasi Pemakai ( $X_2$ ) .....	58
4.2.3.Deskripsi Variabel Kompleksitas Sistem ( $X_3$ ).....	60
4.2.4.Deskripsi Variabel Struktur Organisasi ( $X_4$ ).....	61
4.2.5.Deskripsi Variabel Kepuasan Pemakai ( $Y$ ).....	62
4.3.Deskripsi Hasil Pengujian.....	63
4.3.1.Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	63
4.3.1.1.Pengujian Validitas Variabel .....	63
4.3.1.2.HasilPengujian Reliabilitas .....	68
4.3.1.3.HasilPengujian Normalitas .....	68
4.3.2.Pengujian Asumsi Klasik.....	69
4.3.2.1.Uji Multikolineritas .....	69
4.3.2.2.Uji Heteroskedasitas .....	70
4.3.3.Teknik Analisis.....	71
4.3.4.Uji F.....	73
4.3.5.Uji Hipotesis (Uji t) .....	74

4.4.Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.4.1.Implikasi Hasil Penelitian.....	75
4.5.Perbedaan Penelitian yang Dilakukan Sekarang dengan Penelitian Terdahulu.....	80
4.6.Keterbatasan Penelitian .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1.Kesimpulan .....	82
5.2.Saran .....	82

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Koperasi Setia Bhakti Wanita .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Laporan Laga Rugi Koperasi Setia Bhakti Wanita .....	3
Tabel 4.1 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Komunikasi Pemakai-Pengembang ( $X_1$ ) .....	57
Tabel 4.2 : Rekapitulasi Jawaban Responden Partisipasi Pemakai ( $X_2$ ).....	59
Tabel 4.3 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kompleksitas Sistem ( $X_3$ ) .....	60
Tabel 4.4 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Struktur Organisasi ( $X_4$ ) .....	61
Tabel 4.5 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pemakai (Y).....	63
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Komunikasi Pemakaian-Pengembang ( $X_1$ ).....	64
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Partisipasi Pemakai ( $X_2$ ).....	65
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Partisipasi Pemakai ( $X_2$ ) dengan mengeliminasi pertanyaan 3 .....	66
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Kompleksitas Sistem ( $X_3$ ) .....	66
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Struktur Organisasi ( $X_4$ ) .....	67
Tabel 4.11 : Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Kepuasan Pemakai (Y).....	66
Tabel 4.12 : Hasil Pengujian Reliabilitas .....	68
Tabel 4.13 : Hasil Pengujian Normalitas.....	69
Tabel 4.14 : Hasil Pengujian Multikolineritas.....	69
Tabel 4.15 : Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	70
Tabel 4.16 : Hasil uji F .....	73
Tabel 4.17 : Hasil uji t .....	74
Tabel 4.18 : Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu .....	80



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 2.1 :	Tabulasi Jawaban Responden ( $X_1$ )
Lampiran 2.2 :	Tabulasi Jawaban Responden ( $X_2$ )
Lampiran 2.3 :	Tabulasi Jawaban Responden ( $X_2$ ) dengan megeliminasi pertanyaan 3
Lampiran 2.4 :	Tabulasi Jawaban Responden ( $X_3$ ) dan ( $X_4$ )
Lampiran 2.5 :	Tabulasi Jawaban Responden (Y)
Lampiran 3.1 :	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi pemakai-pengembang ( $X_1$ )
Lampiran 3.2 :	Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi pemakai ( $X_2$ )
Lampiran 3.3 :	Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi pemakai ( $X_2$ ) dengan mengeliminasi pertanyaan 3
Lampiran 3.4 :	Hasil Uji Validitas Variabel Kompleksitas Sistem ( $X_3$ )
Lampiran 3.5 :	Hasil Uji Validitas Variabel Struktur Organisasi ( $X_4$ )
Lampiran 3.6 :	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemakai (Y)
Lampiran 4. :	Hasil Uji Reliabilitas Variabel ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ), ( $X_4$ ) dan (Y)
Lampiran 5 :	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 6 :	Uji Hipotesis Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran 7 :	Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 8 :	Uji Multikolinieritas

# **ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA DI SURABAYA**

**Oleh :**

**Andrik Nur Ardiawan**

## **Abstraksi**

Perubahan dan perkembangan yang cepat dewasa ini dapat mempengaruhi sistem informasi, hal itu tampak pada kebutuhan para pemakai sebagai dasar pengambilan keputusan yang berhubungan dengan strategi, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai perusahaan. Dibeberapa perusahaan mereka merasakan bahwa informasi keuangan yang disediakan oleh sistem informasi perusahaan tidak lagi memadai untuk memenuhi semua kebutuhan perusahaan. Hal ini membuktikan sistem informasi adalah komoditas vital bagi perusahaan. Tujuan untuk menganalisis adanya pengaruh antara variabel Komunikasi pemakai-pengembang, partisipasi pemakai, kompleksitas sistem dan struktur organisasi dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi di koperasi Setia Bhakti Wanita

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kasie dan Staf bagian keuangan yang berjumlah 21 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah Purposive Sampling. Variabel penelitian yang digunakan adalah Komunikasi pemakai-pengembang ( $X_1$ ), partisipasi pemakai ( $X_2$ ), kompleksitas sistem ( $X_3$ ) dan struktur organisasi ( $X_4$ ) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan pemakai ( $Y$ ). Untuk menjawab perumusan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian, analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda.

Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa Komunikasi pemakai-pengembang, partisipasi pemakai, kompleksitas sistem dan struktur organisasi mempengaruhi kepuasan pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi di koperasi, sehingga hipotesis penelitian ini teruji kebenarannya. Berdasarkan koefisien regresi masing-masing variabel bebas menunjukkan bahwa Komunikasi pemakai-pengembang, partisipasi pemakai, dan kompleksitas sistem yang dapat terbukti memiliki pengaruh nyata sedangkan untuk Struktur organisasi tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan pemakai.

***Keywords : Komunikasi Pemakai-Pengembang, Partisipasi Pemakai, Kompleksitas Sistem, Struktur Organisasi, Kepuasan Pemakai***

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN  
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA  
KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA  
DI SURABAYA**

**Andrik Nur Ardiawan**

**Abstraksi**

Perubahan dan perkembangan yang cepat dewasa ini dapat mempengaruhi sistem informasi, hal itu tampak pada kebutuhan para pemakai sebagai dasar pengambilan keputusan yang berhubungan dengan strategi, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai perusahaan. Dibeberapa perusahaan mereka merasakan bahwa informasi keuangan yang disediakan oleh sistem informasi perusahaan tidak lagi memadai untuk memenuhi semua kebutuhan perusahaan. Hal ini membuktikan sistem informasi adalah komoditas vital bagi perusahaan. Tujuan untuk menganalisis adanya pengaruh antara variabel Komunikasi pemakai-pengembang, partisipasi pemakai, kompleksitas sistem dan struktur organisasi dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi di koperasi Setia Bhakti Wanita

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kasie dan Staf bagian keuangan yang berjumlah 21 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah Purposive Sampling. Variabel penelitian yang digunakan adalah Komunikasi pemakai-pengembang ( $X_1$ ), partisipasi pemakai ( $X_2$ ), kompleksitas sistem ( $X_3$ ) dan struktur organisasi ( $X_4$ ) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan pemakai ( $Y$ ). Untuk menjawab perumusan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian, analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda.

Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa Komunikasi pemakai-pengembang, partisipasi pemakai, kompleksitas sistem dan struktur organisasi mempengaruhi kepuasan pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi di koperasi ,sehingga hipotesis penelitian ini teruji kebenarannya. Berdasarkan koefisien regresi masing-masing variabel bebas menunjukkan bahwa Komunikasi pemakai-pengembang, partisipasi pemakai, dan kompleksitas sistem yang dapat terbukti memiliki pengaruh nyata sedangkan untuk Struktur organisasi tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan pemakai.

***Keywords : Komunikasi Pemakai-Pengembang, Partisipasi Pemakai, Kompleksitas Sistem, Struktur Organisasi, Kepuasan Pemakai***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Sistem informasi tidak akan pernah berkembang dengan sendirinya, tetapi perlu didukung banyak faktor yang mampu mendukung efektifitas sistem. Salah satu faktor tersebut yang banyak diteliti sebelumnya adalah partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang dapat memberikan efektifitas dari sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai dan kualitas jasa sistem informasi. Suatu sistem informasi akan efektif apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya, diantaranya partisipasi pemakai (Purnamasari, 2004:218).

Seperti masa sekarang ini setiap perusahaan harus bergerak cepat dalam menangani masalah yang timbul akibat kurang baiknya sistem informasi akuntansi. Sistem Informasi akuntansi akan berkembang baik pada suatu perusahaan jika Manajer teliti dalam melihat kesalahan dalam suatu perusahaan dan mengganti sistem lama yang salah dengan sistem yang baru yang dapat mengatasi kesalahan pada sistem yang lama (Setianingsih dan Indirantoro, 1998: 199). Karena setiap sistem informasi akuntansi mempunyai siklus hidup tertentu, maka pengembangan memerlukan suatu kegiatan bersiklus yang terdiri dari beberapa tahap dimulai dengan perencanaan sistem, implementasi sistem dan diakhiri dengan pengoprasian sistem.

Sistem informasi akuntansi adalah suatu kerangka kerja dengan nama sumber daya (manusia, komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi

keluaran (informasi) untuk mencapai sasaran perusahaan dan fungsi sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi adalah sebagai alat bantu mencapai tujuan melalui penyediaan informasi (Moscove dalam Baridwan, 1994:4). Sebagian besar manajer saat ini menyadari bahwa mereka membutuhkan informasi yang relevan dan tepat waktu untuk mengambil suatu keputusan yang tepat, namun di beberapa perusahaan merasa suatu informasi keuangan yang disediakan oleh sistem informasi akuntansi perusahaannya tidak lagi memadai untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa suatu sistem informasi akuntansi adalah komoditas vital yang harus dimiliki oleh perusahaan. Oleh sebab itu kesuksesan suatu sistem informasi akuntansi perusahaan sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara sistem informasi akuntansi, pemakai, sponsor dan customer (Simamora, 2000:6-9)

Obyek dalam penelitian ini adalah Koperasi Setia Bhakti Wanita yang berlokasi di Surabaya. Koperasi Setia Bhakti Wanita adalah koperasi yang menangani pinjaman bagi ibu – ibu rumah tangga, Pegawai Negeri dan Pegawai Swasta yang ada di Surabaya. Dari hasil observasi pendahuluan diketahui bahwa sistem informasi akuntansi yang ada pada Koperasi Setia Bhakti Wanita sudah komputerisasi namun dalam aktivitas sehari-hari masih menggunakan manual belum terpusat (LAN) sehingga kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi tidak terwujud selain itu juga kurang diperhatikan faktor lain seperti komunikasi pemakai, partisipasi pemakai, kompleksitas sistem dan struktur organisasi.

Informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi pada Koperasi Setia Bhakti Wanita digunakan oleh para pemakai sebagai dasar pengambilan keputusan

yang berhubungan dengan penyusunan strategi, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai Koperasi. Pada kenyataannya para pemakai sistem informasi pada Koperasi Setia Bhakti Wanita sebagian dari mereka ada yang kurang puas atas informasi yang dihasilkan, karena informasi yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka untuk pengambilan keputusan. Hal ini sangat mempengaruhi keputusan yang diambil oleh para pengambil keputusan (Pengurus, Manajer dan kepala bagian), salah satu hal yang akan dapat terjadi adalah terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan yang dapat berakibat pada Penurunan Pendapatan. Sehingga Koperasi Setia Bhakti Wanita tidak dapat mencapai pendapatan maksimal hal di sebabkan karena Pengurus, Manajer dan kepala bagian Koperasi Setia Bhakti Wanita salah dalam pengambilan keputusan dan kebijakan penetapan strategi pemasaran yang akan berdampak pada menurunnya jumlah anggota peminjam uang.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat Pendapatan Koperasi Setia Bhakti Wanita dalam 3 tahun adalah sebagai berikut:

Tahun	Pendapatan
2006	13.106.842.457,28
2007	13.634.546.944,03
2008	12.767.395.179,41

Sumber: Laporan Laba Rugi Koperasi Setia Bhakti Wanita

Dari data di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2006 pendapatan sebesar Rp 13.106.842.457,28, sedangkan pada tahun 2007 pendapatan sebesar Rp 13.634.546.944,03 dan pada tahun 2008 pendapatan sebesar Rp 12.767.395.179,41. Dapat dilihat Penurunan pendapatan pada tahun 2008 sebesar Rp 867.151.764,62.

Ketidakpuasan pemakai yang ada pada Koperasi Setia Bhakti Wanita tersebut dapat disebabkan karena pemakai kurang berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi selain faktor dukungan manajemen dan komunikasi antara pemakai-pengembang masih belum dapat meningkatkan partisipasi pemakai untuk memberikan masukan yang terbaik dalam pengembangan sistem informasi Akuntansi sehingga berakibat pada menurunnya kepuasan para pengguna sistem informasi akuntansi di Koperasi Setia Bhakti Wanita.

Adanya komunikasi dan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi diharapkan dapat mendesain suatu sistem yang mampu bekerja sama dengan pemakai sistem informasi akuntansi (*user*), selain itu suatu sistem informasi akuntansi yang dipakai harus sesuai struktur organisasi suatu perusahaan, kesesuaian tersebut dapat mengurangi kompleksitas sistem sehingga tidak terjadi hambatan dalam pemakaian sistem informasi akuntansi, maka diusahakan agar sistem tersebut mudah digunakan dan lebih fleksibel. Karena secanggih apapun sistem yang dibuat, namun dalam perencanaan sistemnya tidak memperhatikan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, maka dapat dipastikan akan terjadi hambatan-hambatan yang disebabkan karena ketidak sesuaian antara teknologi yang digunakan dengan pemakainya.

Sesuai dengan latar belakang yang dikemukakan dalam fenomena yang terjadi pada Koperasi Setia Bhakti Wanita tersebut menarik penelitian untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Pada Koperasi Setia Bhakti Wanita Di Surabaya”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

“Apakah komunikasi pemakai-pengembang, partisipasi pemakai, kompleksitas sistem dan struktur organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi pada Koperasi Setia Bhakti Wanita di Surabaya?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

Menguji dan membuktikan serta mengetahui variabel komunikasi pemakai-pengembang, partisipasi pemakai, kompleksitas sistem, struktur organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi akuntansi pada Koperasi Setia Bhakti Wanita di Surabaya ?

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan agar pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengambil manfaat, antara lain:

### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai saran untuk menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama masa studi, serta dapat menambah pengetahuan tentang kondisi perusahaan dan permasalahan yang dihadapinya, sehingga dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.



## 2. Bagi Koperasi Setia Bhakti Wanita

Manfaat bagi Koperasi Setia Bhakti Wanita dapat menjalankan kegiatan sehari-hari sehingga dapat memuaskan pemakai sistem informasi akuntansi.

## 3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan riset untuk mengembangkan penelitian selanjutnya bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap tema ini.

## 4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas.